

ネコサポのラストワンマイルを支える「キャスト」

セールスドライバーと別働隊で多様な業務に従事するスタッフの配置により、
お客様のニーズに応じたサービスを機動力と柔軟性をもって提供

【キャスト概要】

- ・ネコサポの買い物系サービスのお届けや家事サポートサービス等を提供するスタッフ（各エリアに、5～10名配置）
- ・主に、セールスドライバーからの職種変更者や、本格的な家事代行を提供するヤマトホームコンビニエンスのライフアテンダーで構成
- ・新サービス開発やパートナーとの連携案件を推進するために不可欠な、稼働設計や稼働時の作業内容の柔軟性がセールスドライバーと比べて非常に高い



キャスト専用車両「ネコサポカー」



買い物系サービスのお届け



家事サポートサービスも提供

参考. お客様からのご支持

ネコサポステーションをご愛顧いただいている多くの会員様から
スタッフが、賛辞のお言葉を頂戴している。

自宅内でも転倒する事が多くなり、1人での生活が困難になった為に転居を決めました。

転居先の町に『ネコサポ』がない事が非常に残念です。

きっと、あなた達を求めている人はたくさんいて、今後も求める方は増える一方だと思います。

一日も早く全国にネコサポができるように頑張ってくださいね。

日々老いていく事を感じながらもあなた達がいてくれたおかげで、

私はこの町でここまで生きる事が出来ました。

本当にたくさんの事に手を差し伸べてくれて助かりました、ありがとうございます。

(80代女性、2019年9月)

私自身世田谷に86歳になる親がいて、元気な間は出来るだけ一人で暮らしていきたいという

本人の希望もあり一人で暮らしています。でも最近ではコロナで身内が訪ねる事も嫌がって、

メールも読めないと言い、電話もタイミングが合わないと難しく毎日心配しています。「あんしん

ハローライトプラン」はWi-Fi不用、工事不用でとても良いサービスだと思いました。ネコサポが

利用出来るエリアは松戸と多摩だけのようですが、これからエリアは増えていく予定でしょうか。

世田谷でも使える様になったら是非考慮してみたいと思っています。

(50代女性、2020年12月)

【サービス例】 買い物系サービス（当日配送サービス）

近隣スーパー/商業施設内テナントと連携した、即日お届けの買物便
 生活者の**買い物利便の向上**はもとより、
 スーパー/各種テナントにも**売上増のメリット**を感じて頂ける取組み

■「当日配送サービス」内容

（背景）

・生活者の買い物行動に対するニーズは、受注代行から配達までを担うサービス（ネコサポ多摩PoCでは、月間利用件数120件）よりも、「**買い物はリアル店舗がいい。帰りの運搬だけサポートしてほしい**」という声の方が圧倒的に多く、さらに「**複数店舗で購入したものを、ひとつにまとめて送ってほしい**」という要望が多数ある。

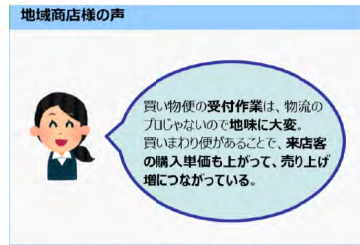
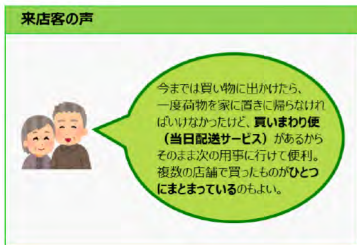
（内容）

・複数店舗をお客様ご自身で買いまわって頂き、ネコサポで発送して頂くことにより、**ワンストップでご自宅まで配送する**

（特徴）

・複数店舗でのお買い上げ品を一つにまとめてお届け
 ・お客様での梱包作業が不要 ・即日お届け（エリア限定）

（提供価値）



■ 事例

<グリナード当日配達（グリナード永山店）>

- 京王/小田急永山駅隣接のショッピングセンター「グリナード永山」内の各店舗でお客様が購入された商品をまとめて、当日中にご自宅までお届けするサービス
- 利用料金：200円/個（プライオリティ、常温）
 300円/個（プライオリティ、冷蔵）
 400円/個（一般、常温）
 500円/個（一般、冷蔵）
- * 「プライオリティ」
 ⇒ご高齢の方（70歳以上）、お体の不自由な方、妊娠中の方、お子様連れの方（1歳未満）
- 月間利用個数 **800個超**



買いまわり便配達時にキャストがお客様とコミュニケーション



10

【サービス例】 イエナカ（生活サポート）サービス

安心・信頼して何でも頼める「暮らしの便利屋」としてキャストが、
 ドライバーと連携しながら地域密着で家事代行サービスを提供

多摩のパイロット店で提供しているサービス

<家事サポート>

- 普段のちょっとした事など、短時間でも、すぐに気軽に頼める簡易メニューと、日常のお困りごとから、季節の変わり目などに、プロの専属スタッフが提供する本格メニュー
- 簡易メニュー 利用料金 1,000円～
 （水周りの簡易清掃や家財・不用品整理。15分単位）
- 本格メニュー 利用料金 応相談
 （エアコンクリーニング、水回りクリーニング等）
- 月間利用件数平均 : **約150件**（簡易・本格計）

簡易メニュー	本格メニュー
お部屋の掃除機掛け  1部屋1,500円 (税別) ~	電球交換  1ヶ所1,000円 (税別) ~
エアコン分解クリーニング  120分15,000円 (税別) ~	

地域と連携した発展系サービス（事例）

- **特殊詐欺防止装置（自動録音機）設置サポート**
 多摩市が推進する、特殊詐欺対策の自動通話録音機の貸出し施策に対して、自分で設置が難しい方を対象に、ネコサポで無料設置サポートを実施（2019年7月～）。
- **ふるさと納税返礼品（家事サポート+見守り）**
 多摩市のふるさと納税返礼品として、市内居住者向けの家事サポートサービスと、簡易な見守りとしての作業レポートの提供をセットにして提供
- **ゴミ出し支援サービス**
 事前予約にて回収日前日に自宅から集積場までゴミ捨て場まで、代わりにお運びするサービスを実施(2019年9月～)

※病院への立ち寄り送迎や処方薬のお届け等は、ニーズが多いが法規制等で対応しきれない。

11

【サービス例】コミュニティ・生活相談の「場」

事業者様や住民と連携したイベントを開催し、地域コミュニティ活性化に寄与

<コミュニティ>

- 地域で活動される団体や事業者様によるサービス提供の場として活用（ヨガ教室、手芸教室、音楽会、など）
- 全国区の事業者様が、マーケティングも兼ねて（地域ではあまりない）イベントを開催（健康食品試食会など）
- スマホ使い方相談会など「専門店は敷居が高い」と思われがちなテーマについて、学ぶ・実践する機会を提供
- イベント参加者数 **200名/月**（2019年度平均）
- 来店客のべ数 **8,000名/月**（2019年度平均）
- 連携イベント例（パートナー）
 - ・「コーヒー淹れ方講座」…タリーズ様
 - ・「ファンケル銀座バスツアー」…ファンケル様
 - ・「メルカリ講座（出品体験）」…メルカリ様
 - ・「スマホ相談会」…au、docomo地域代理店さま
 - ・「相続相談会」…多摩信用金庫さま
 - ・「池坊 華道教室」…地域の華道の先生
 - ・「ヨガ教室」…地域のヨガ教室の先生
 - ・「手芸教室」…地域の手芸サークルの皆様

■ イベント例



12

【サービス例】事業者等と連携したサービス

ネコサポでは、技術革新や政策による新しい「安心・便利」を、事業者と連携して、地域の生活者へお届けするという付加価値を創出している

<CtoC フリマアプリ（例：メルカリ様）>

- 「聞いたことはあるが、面倒そう、難しそう」というステータスの生活者が多く、他方でネコサポのお客様は、家族構成の変化等で部屋やモノの整理がお困り事のニーズとして顕在化。
- そのような方々へ、ネコサポのスタッフがメルカリからの指導・協力のもと、「メルカリ講座（体験会）」を、地域から集客して実施。
- メルカリ様はユーザー増、お客様はコミュニティを含めた「楽しみ」と「利便性」を享受、ネコサポは店頭への集客機会と、デリバリーの発送増や資材販売に繋がっている。



<電力小売り切替支援（例：エネチェンジ様）>

- 生活者は「なんとなく不安、面倒」という理由から、「大手電力会社のまま切り替えていない」という人が90%
- ネコサポが、対面で不安を解消しながら、価格メリットを訴求し、ご要望があれば切り替え手続きを支援。



<図書返却サポートサービス（例：多摩市役所様）>

- ネコサポ内に、多摩市内の図書館で借りた図書の返却ポストを設置。市民の利便性向上、返却率の向上等を図る。



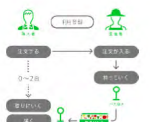
<見守りサービス（例：ハローライト様）>

- 宅内に設置したIoT電球が一定時間点灯/消灯しない場合、指定先にメール発信され、必要に応じてネコサポスタッフによる訪問や地域包括支援センターに連絡を行う仕組み。住民が安心して快適に暮らせる街づくりへの寄与を図る。



<農産品直販サービス（例：やさいバス様）>

- 様々な地域で収穫された農産品がネコサポステーション3店舗及び無印良品銀座店を受取拠点として購入できるやさいバスのシステムと当社の宅急便ネットワークの連携による農産品の市場外流通の活性化を図る。



13